

Cadac Service Level Agreement

NedGlobe

Versie 4.0

Cadac Group

Nieuw Eyckholt 282
6419 DJ Heerlen
Nederland

Tel. +31 88 9322301

Versie	Status	Gewijzigd door	Opmerkingen
1.0	Vastgesteld	RKO/OHU/MKO/HBE	Definitieve versie 2022
2.0	Vastgesteld	RKO/OHU/MKO/HBE	Definitieve versie 2023
3.0	Concept	EMI	Verwerkte feedback SB
4.0	Concept	EMI	Verwerkte feedback SB

Document geschiedenis

Inhoudsopgave

1	Deelnemende partijen.....	3
2	Algemeen	3
3	Dienstverlening, doelen en resultaten	3
3.1	Cadac NedGlobe	3
3.1.1	Beschikbaarheid van NedGlobe (uptime)	3
3.1.2	Herstel van Cadac NedGlobe (herstel)	4
3.1.3	Capaciteit van Cadac NedGlobe (responsetijden)	4
3.1.4	Betrouwbaarheid van NedGlobe (veiligheid)	4
3.1.5	Rapportage Dienstverlening	5
3.1.6	Boete Clausule.....	5
3.2	Verstoringen	5
3.2.1	Het supportplatform	6
3.2.2	Kennisbank	6
3.2.3	Support ticket	6
3.2.4	Support ticket intake	6
3.3	Wensen voor productverbetering.....	8
3.4	Aanpassingen SLA	9
3.5	Overige condities	9
	Definities	10



1 Deelnemende partijen

De ondergetekenden:

1. **Naam Opdrachtgever, gevestigd te (straat, huisnummer, postcode, plaats)**, hierna te noemen opdrachtgever,
En
2. Cadac Group, gevestigd te Nieuw Eyckholt 282, 6419 DJ, Heerlen, Nederland
Tel. +31 88 9322301, hierna te noemen opdrachtnemer

Verklaren hierbij een Service Level Agreement (SLA) aan te gaan, op grond waarvan opdrachtnemer ten behoeve van opdrachtgever, onder de navolgende voorwaarden en bedingen de Cadac NedGlobe oplossing beschikbaar te stellen en te houden.

2 Algemeen

Dit is de SLA voor Cadac NedGlobe en beschrijft in gekwantificeerde en meetbare termen de normen voor de dienstverlening als beschikbaarheid, capaciteit en betrouwbaarheid. Daarnaast wordt beschreven hoe dienstverleningsrapportages, het aanmelden van functionele dienstverlening en verstoringen, het communicatieproces, het productontwikkelingsproces en het proces voor het aanpassen van de SLA zijn georganiseerd.

3 Dienstverlening, doelen en resultaten

Deze SLA beschrijft de Cadac NedGlobe dienst zoals deze aan opdrachtgever wordt aangeboden.

3.1 Cadac NedGlobe

NedGlobe is een multi-tenant "Software-as-a-Service" (SaaS-) oplossing voor het creëren, opslaan, beheren en publiceren van geografische data via een generieke GIS-viewer. Opdrachtgever is een van de tenants op het platform.

3.1.1 Beschikbaarheid van NedGlobe (uptime)

NedGlobe is gegarandeerd 99.8 % beschikbaar tijdens kantooruren (Ma – Vr 08:30 – 17:00), met uitzondering van wettelijke nationale feestdagen. Buiten bovengenoemd beschikbaarheids window is de beschikbaarheid van de service 99% op jaarbasis, exclusief aangekondigd onderhoud.

Beschikbaarheid wordt gemeten op overall dienst niveau voor alle tenants. Verstoringen van individuele functies of individuele gebruikers vallen buiten deze calculatie.

De Beschikbaarheid wordt door Cadac Group B.V. op jaarbasis vastgesteld. Bij de berekening van de Beschikbaarheid wordt telkens uitgegaan van de hieronder beschreven formule.

$$B = \frac{Tm - \sum Om}{Tm} \times 100 \%$$

Tm = totaal aantal minuten in de betreffende jaar op basis van kantooruren

Om = (de som van) het aantal minuten niet-Beschikbaarheid in de betreffende jaar op basis van kantooruren

B = gerealiseerde Beschikbaarheid in de betreffende jaar

Bij de berekening van de Beschikbaarheid met behulp van de hiervoor beschreven formule wordt niet-Beschikbaarheid als gevolg van overmacht niet meegerekend.

3.1.2 Herstel van Cadac NedGlobe (herstel)

Cadac NedGlobe is na een onvoorziene volledige verstoring van de dienstverlening voor alle tenants binnen maximaal 1 uur weer voor alle gebruikers online (RTO) met een maximaal data verlies van 15 minuten (RPO).

3.1.3 Capaciteit van Cadac NedGlobe (responsetijden)

Cadac NedGlobe gebruikers ervaren een gemiddelde responsetijd van 3 seconden op de basis handelingen op het scherm.

Specifieke functies zijn van deze norm uitgezonderd vanwege de incidentele grote impact op de verwerkingscapaciteit. Deze worden bijgehouden in de kennisbank te vinden op de productspecificatiepagina van cadac.com (zie paragraaf 3.2.2).

Indien de responsetijden bij een individuele opdrachtgever afwijken, zal een gezamenlijk onderzoek van de 'end to end' keten plaatsvinden. Met end to end wordt de keten van de werkplek van de eindgebruiker via alle betrokken componenten en koppelingen van Cadac en evt. 3^{de} partijen bedoeld. Opdrachtnemer en opdrachtgever dienen daarbij wederzijds openheid van zaken te geven.

3.1.4 Betrouwbaarheid van NedGlobe (veiligheid)

Cadac NedGlobe voldoet aan actuele randvoorwaarden op het vlak van informatiebeveiliging en privacy. Hierdoor zijn de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van data geborgd en wordt op een transparante manier opgegaan met persoonsgegevens van betrokkenen.

Specifiek:

Cadac is ISO 9001 gecertificeerd, werkt conform de ISO 27001 methodiek en voldoet aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). Cadac NedGlobe voldoet tevens aan de ICT-beveiligingsrichtlijnen voor webapplicaties van het Nationaal Cyber Security Center.

Cadac en haar clouddiensten voldoen aan de AVG/General Data Protection Regulation.(GDPR) De informatiebeveiliging en privacy van onderliggende ICT-voorzieningen voldoen minimaal aan de ISO 27001 en zijn in lijn met de GDPR.

De resultaten van de uit deze richtlijnen volgende audits en pentests en de daarop gebaseerde actieplannen zijn op verzoek inzichtelijk voor de security officer van de opdrachtgever.

3.1.5 Rapportage Dienstverlening

Maandelijks wordt een rapportage over de bovenvermelde service levels gepubliceerd op het dashboard van de Cadac Store (www.cadac.com). Naast de bovenstaande metrics worden daarop ook periodieke rapportages met betrekking tot incident, event, configuratie en continuïteitsmanagement gepubliceerd. Deze rapportage is toegankelijk voor de contractbeheerder/inkoper van de klant.

Bij vragen en of opmerkingen over deze rapportage kan in eerste aanleg contact opgenomen worden met de voor het contract verantwoordelijke accountmanager.

Deze functionaliteit is nog in ontwikkeling, tot dat moment kan bij gerede twijfel aan de beschikbaarheid een ad hoc rapportage worden aangevraagd.

Bij een eventuele escalatie kan op drie verschillende niveaus worden geëscaleerd. Operationeel, tactisch en strategisch niveau. Op elk niveau wordt er in eerste instantie horizontaal geëscaleerd tussen de betrokkenen van opdrachtgever en Cadac. Vervolgens kan er verticaal worden geëscaleerd naar het bovenliggende niveau. Op het dashboard is de escalatieladder nader uitgewerkt en zijn tevens de contact gegevens van de voor de dienst verantwoordelijke Cadac medewerkers vermeld.

3.1.6 Boete Clausule

Op het moment dat twee of meer keer per halfjaar de beschikbaarheid onder het in paragraaf 3.1 gedefinieerde niveau ligt, treedt een terugbetalingsregeling van 100% van de maandelijkse kosten voor de maanden waarin de overtreding plaatsvindt in werking.

3.2 Verstoringen

Ondanks alle voorzorgsmaatregelen kan het zijn dat er zich een onderbrekingen in de dienstverlening voordoet. Onderbrekingen die door alle tenants worden ervaren, en verstoringen die individuele tenants of individuele eindgebruikers raken.

Verstoringen die alle tenants raken zullen in veel gevallen al via onze eigen monitoring en alarmering vroegtijdig gesignaleerd worden zodat we zonder tussenkomst van opdrachtgevers binnen de grenzen van de eerder vermelde (RTO) en (RPO) e.e.a. op kunnen lossen. In dergelijke gevallen zullen we alle tenant actief informeren over aard en voortgang.

Ook veel verstoringen van de dienstverlening die slechts 1 tenant raken worden door ons vroegtijdig gesignaleerd en waar mogelijk actief opgevolgd (indien de oplossing binnen ons directe bereik ligt) Ook in deze gevallen nemen we contact op met de aangewezen contactpersonen van de tenant.

Voor die gevallen die niet voortijdig gesignaleerd en opgelost kunnen worden staat ons support platform en support proces klaar.

3.2.1 Het supportplatform

Het supportplatform is de centrale plek voor klantondersteuning. Het supportplatform ondersteunt op twee manieren:

- Zelf service door middel van de Cadac kennisbank
- Case specifieke ondersteuning op basis van een supportvraag

Het supportplatform van Cadac is 24 uur per dag, alle dagen per jaar, voor opdrachtgever beschikbaar.

3.2.2 Kennisbank

Het supportplatform biedt 24/7 toegang tot de Cadac kennisbank. De kennisbank is de plek waar de gebruiker alle beschikbare informatie vindt over Cadac-oplossingen.

Indien de Cadac kennisbank geen antwoord biedt op de gestelde vraag dan kan een vraag worden geregistreerd middels een supportvraag.

3.2.3 Support ticket

Support tickets zijn een schriftelijke registratie van uw verstoring. Support tickets dienen aan de volgende voorwaarden te voldoen:

- De vraagstelling dient zorgvuldig te zijn geformuleerd (inclusief tijdstip)
- De dienst in kwestie dient te worden vermeld
- Ondersteun indien mogelijk de vraagstelling met beeldmateriaal
- Het registreren gebeurt op persoonlijke titel, met een geldig en geverifieerd Mijn Cadac-account. Na registratie van het ticket, wordt degene die het ticket geregistreerd heeft Opdrachtgever en contactpersoon voor de betreffende vraag

Na registratie van uw vraag zal de contactpersoon gecontacteerd of teruggebeld worden door een Cadac medewerker. In samenwerking wordt de vraag beantwoord en/of extra inspanning geleverd door de specialist.

Via het support portaal is de contactpersoon in staat om de voortgang van zijn/haar tickets te volgen.

3.2.4 Support ticket intake

Opdrachtgever heeft het recht om verstoringen over het gebruik van de Cadac producten via het support portaal te laten registreren.

Via het portaal kunnen worden gemeld:

1. Service request (vraag)
2. Verstoringen

De voortgang en responsetijd van een melding wordt bepaald door de prioriteit van de melding. De prioritering wordt vastgesteld door de urgentie en impact van een melding, conform onderstaande tabel te bepalen. Hierbij dient opgemerkt te worden dat de tabel van toepassing is op productieomgevingen. Voor ontwikkel- en/of testomgevingen en/of service request geldt voor alle meldingen en verstoringen een 'best effort' inspanningsverplichting.

De *urgentie* van de melding geeft aan in hoeverre de functionaliteit of productiviteit wordt beïnvloed.

Er worden drie urgentieniveaus toegepast:

- Geringe afname functionaliteit/productiviteit
- Grote afname functionaliteit/productiviteit
- Compleet niet werkbaar, geen functionaliteit/productiviteit

De *impact* van de melding geeft de mate aan van het aantal getroffen gebruikers.

Er worden vier impactniveaus toegepast:

- De melding is van toepassing op één afdeling individuele tenant
- De melding is van toepassing op meerdere afdelingen van een individuele tenant
- De melding is van toepassing op de complete organisatie van de individuele tenant
- De melding is van toepassing op alle tenants/ een substantieel deel van alle tenants.

De *prioriteit* van de melding is de resultante van de urgentie en impact van een melding.

Het prioriteitsniveau bepaalt de responstijd en oplos streeftijd van de melding.

Er worden vier prioriteringen toegepast:

- Low
- Medium
- High
- Urgent

Cadac zal na registratie van de vraag de prioriteit van de melding, na contact, toetsing en goedkeuring van en met de klant aanpassen.

Cadac behoudt zich het recht voor supporttickets anders te prioriteren indien blijkt dat de prioritering onzes inziens anders zou moeten zijn.

Urgentie

		Geringe afname functionaliteit/ productiviteit	Grote afname, functionaliteit/ productiviteit	Compleet niet werkbaar, geen functionaliteit/ productiviteit
Impact	Eén afdeling <i>Individuele Tenant</i>	Low	Low	Medium
	Meerdere afdelingen <i>Individuele Tenant</i>	Low	Medium	Medium
	<i>Individuele Tenant</i>	Medium	Medium	High
	Alle Tenants	High	Urgent	Urgent

Voor de afhandeling van verstoringen gelden, afhankelijk van de prioriteit van de melding, de onderstaande reactietijden en oplostijden.

	Urgent	High	Medium	Low
Reactietijd na registratie	Direct	< 2 uur	< 4 uur	< 16 uur
Oplostijd na registratie	1 uur RTO 15 min RPO	Streeftijd 12 uur	Streeftijd 24 uur	

Omdat verstoringen die Individuele tenants raken een zeer diverse achtergrond kunnen hebben waarbij koppelingen en integraties met overige componenten van de ICT infrastructuur (on-premise en in de cloud) ook een rol kunnen spelen kunnen wij geen garanties voor de oplostijd geven.

Reactietijden worden gemeten tijdens de reguliere openingstijden van de support (op werkdagen, maandag t/m vrijdag van 08.30 – 17.00 uur, met uitzondering van algemene feestdagen. Indien issues buiten openingstijden worden ingediend zullen deze de eerstvolgende werkdag worden opgepakt.

3.3 Wensen voor productverbetering

Om de gebruikerservaring van Cadac NedGlobe te optimaliseren is input vanuit de gebruikers community essentieel.

Via feedback.cadac.com kunnen gebruikers niet alleen product suggesties aanmelden maar ook alle andere suggesties, inzien, aanvullen en hun stem uitbrengen op die suggesties waaraan in de

community de meeste behoefte is. Ook product management zal haar product suggesties opnemen in deze overzichten.

De stemming bepaalt deels welke product suggesties prioriteit krijgen in het ontwikkel en release proces.

3.4 Aanpassingen SLA

Deze SLA zal periodiek met een vertegenwoordiging van de opdrachtgevers worden geëvalueerd en waar nodig aan de eisen van de dan geldende uitgangspunten en normen worden aangepast.

3.5 Overige condities

Deze SLA is de operationele detaillering van onze dienstverlening onder de paraplu van de GIBIT 2023 Voorwaarden.

Definities

In deze Service Level Agreement worden sommige begrippen met een hoofdletter geschreven. Deze begrippen hebben, zowel in enkelvoud als in meervoud, telkens de betekenis die daaraan wordt gegeven in het onderstaande overzicht.

Cloud dienst/SaaS dienst: een tijdelijke service die aan de opdrachtgever wordt verleend, in de vorm van een online dienst, die via een internetbrowser beschikbaar is en waarbij de onderliggende ICT onderdeel is van de service.

Beschikbaar(heid): de tijdsperiode waarin de diensten gedurende een bepaalde maand benaderd kunnen worden via het internet, uitgedrukt in een percentage dat berekend wordt aan de hand van de formule zoals vastgelegd in 3.1.1 van deze Service Level Agreement.

Eindgebruiker: de natuurlijke persoon die gebruik maken van de on premise software en/of cloud diensten. Dit kunnen bijvoorbeeld medewerkers van opdrachtgever of klanten van opdrachtgever zijn.

Fout: alternatieve aanduiding voor een Incident.

Functionaliteit: specifieke eigenschappen of kenmerken die een bepaald gebruik of een bepaalde toepassing van de on premise software en/of cloud diensten mogelijk maken.

Gepland Onderhoud: alle reguliere onderhoudswerkzaamheden met betrekking tot de diensten die niet kwalificeren als Spoedonderhoud.

Impact: de (ernst van de) gevolgen van een Incident voor opdrachtgever, welke bepaald moet worden aan de hand van het overzicht zoals vastgelegd in 3.2.4 van deze Service Level Agreement.

Incident: het substantieel niet voldoen van de on-premise software en/of cloud diensten aan de overeengekomen specificaties alsmede de situatie waarin sprake is van niet-Beschikbaarheid die niet het gevolg is van Onderhoud.

Koppeling: eventuele koppelingen met software of systemen van derden die géén onderdeel zijn van de on-premise software en/of cloud diensten, welke al dan niet met behulp van een Application Programming Interface (API) tot stand zijn gebracht.

Multi Tenant: Een software architectuur waarbij een enkel exemplaar (instance) van de software draait die tegelijkertijd meerdere tenants (klanten) bedient. De data, transacties e.d. van de individuele tenant is niet bereikbaar/ benaderbaar voor de overige tenants.

Onderhoud: alle door Cadac Group B.V. te verrichten onderhoudswerkzaamheden, waaronder zowel Gepland Onderhoud als Spoedonderhoud wordt begrepen, een en ander zoals nader uitgewerkt deze Service Level Agreement.

Openingstijden: de gebruikelijke openingstijden van Cadac Group B.V.

Oplostijd: de tijd die verstrijkt tussen het moment waarop opdrachtgever een melding van een Incident en het moment waarop Cadac Group B.V. een oplossing (niet zijnde een Workaround) voor het Incident heeft gerealiseerd of aangedragen.

Prioriteit: de prioriteit die aan een Incident wordt toegekend op basis van de Impact en Urgentie, conform Service Level Agreement.

Reactietijd: de tijd die verstrijkt tussen het moment waarop opdrachtgever een melding van een Incident indient en het moment waarop Cadac Group B.V. een eerste inhoudelijke reactie geeft.

Recovery Point Objective: de tijd die maximaal verstrijkt tussen het maken van twee Back-ups en aan de hand waarvan beoordeeld kan worden welke Data, Configuraties en/of Software er verloren kunnen gaan bij het terugzetten van de Back-up.

Recovery Time Objective: de tijd die nodig is om een Back-up terug te zetten en aan de hand waarvan beoordeeld kan worden hoe lang het kan duren voordat de diensten na een Incident weer Beschikbaar zijn.

Responstijd: de tijd die verstrijkt tussen het moment waarop er vanaf een apparaat dat géén onderdeel is van de diensten een verzoek wordt gedaan aan de diensten en het moment waarop de reactie op dat verzoek volledig op het betreffende apparaat is ontvangen.

Software: alle programmatuur die als onderdeel van de on premise software en/of cloud diensten geleverd of beschikbaar gesteld wordt, waaronder zowel systeemprogrammatuur, functieprogrammatuur en applicatie-programmatuur begrepen kan zijn.

Service Level Agreement: deze service level agreement waarin concrete afspraken worden gemaakt over de kwaliteit van de geleverde on premise software en/of cloud diensten en de geldende procedures en welke onlosmakelijk verbonden is met de tussen partijen gesloten Overeenkomst.

Spoedonderhoud: onvoorziene onderhoudswerkzaamheden als gevolg van Incidenten, waarbij gelet op de Impact en Urgentie van het Incident direct ingrijpen van Cadac Group B.V. vereist is.

Tenant: Individueel lid van een groep organisaties die gebruik maakt van een multi-tenant Cloud dienst.

Urgentie: de spoedeisendheid van een Incident voor opdrachtgever, welke bepaald moet worden aan de hand van het overzicht zoals vastgelegd in 3.2.4 van deze Service Level Agreement.

Workaround: een tijdelijke oplossing voor een Incident waarmee de oorzaak van het Incident niet of niet volledig wordt weggenomen, maar waarmee de gevolgen van het Incident voor opdrachtgever substantieel worden beperkt.